

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**STUDI VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
CUSTOMER LOYALTY SEBAGAI DASAR PERUMUSAN
PROGRAM RETENSI PELANGGAN OPERATOR SELULAR**

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir

Program Strata-1 Fakultas Rekayasa Industri

Institut Teknologi Telkom

Oleh:

YOLANDA

112050031

Bandung, 14 September 2009

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Husni Amani, Ir., MM., Msc)

(Nurhadi, ST., MT)